



ТОО «Интернет-компания PS»

Условия использования услуги

## **Защита от DDoS-атак: Start**

Версия от 14.11.2025

Целью данного документа является описание параметров предоставления услуги ТОО «Интернет-компания PS» «Защита от DDoS-атак: Start» (далее — Услуга), для обеспечения согласованного уровня качества оказания услуги.

Настоящий документ Соглашение об уровне обслуживания или SLA («Соглашение»):

- описывает Услугу;
- устанавливает порядок предоставления Заказчику Услуги;
- является неотъемлемой частью Публичного договора, опубликованного по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/offer> («Оферта»).

Предоставляемая Услуга в соответствии с НК РК 03–2019 «Общий классификатор видов экономической деятельности», введенном в действие Министерством индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан с 1 января 2020 года, включена в подкласс 63.11.1.

Термины, которые используются, но не определены в Соглашениях, имеют значение, присвоенное им в Оферте и в разделе «Помощь» на Сайте Исполнителя: <https://www.ps.kz/faq>. Соглашение содержит пункты с активными гиперссылками на веб-страницы с более подробной информацией, которые являются неотъемлемой частью Соглашения.

Исполнитель вправе без какого-либо специального уведомления вносить изменения в Соглашение, в связи с чем, Заказчик обязуется регулярно отслеживать эти изменения. Действующая редакция Соглашения размещена по адресу: <https://www.ps.kz/agreements/antiddos-sla>. Использование Заказчиком Услуги после изменения Соглашения является подтверждением его согласия с их новой редакцией.

Услуга оказывается: круглосуточно, без выходных.

## 1. Общие положения

1.1. Услуга предусматривает предоставление защиты каналов связи, сетевого оборудования, веб-сайтов, приложений от DDoS-атак, а также противодействие разным типам и методам DDoS-атак.

1.2. Термины и определения:

- **DDoS-атака** — разновидность кибератаки, в результате которой злоумышленники пытаются перегрузить целевой сервер или сеть, переполнить их трафиком, делая недоступными для легитимных пользователей;
- **Защита от DDoS-атак на уровне L3** — фильтрация и блокировка аномального трафика на сетевом уровне;
- **Защита от DDoS-атак на уровне L4** — анализ транспортного трафика (TCP/UDP), фильтрация и блокировка подозрительных соединений;
- **Защита от DDoS атак на уровне L7** — анализ и фильтрация прикладного трафика, включая HTTP- и DNS-атаки, а также иные виды прикладных атак, вызывающих отказ в обслуживании веб-сервисов;
- **Базовая модель защиты** — автоматическая настройка фильтров и порогов трафика, которая в течение двух часов после подключения начинает выявлять и блокировать DDoS-атаки на уровнях L3 и L4;
- **IP-адрес** — уникальный числовой идентификатор устройства в Интернете или компьютерной сети, работающей по протоколу IP.

## 2. Состав Услуги

2.1. Услуга включает в себя:

- Анализ трафика;
- Блокировку нелегитимного, вредоносного трафика;
- Настройку базовой модели защиты;
- Предоставление отчета по инцидентам в Консоли управления Заказчика.

2.3. Услуга может быть оказана только в отношении казахстанских IP-адресов.

2.4. В состав Услуги не входит защита от DDoS-атак на уровне L7.

### 3. Порядок оказания Услуги

3.1. Заказчик для получения Услуги в Консоли управления Заказчика (<https://console.ps.kz/>) или на сайте (<https://www.ps.kz/>):

- выбирает Услугу;
- указывает IP-адрес(-а), который(-ые) подлежит(-ат) защите;
- оформляет заказ Услуги;
- оплачивает счет на Услугу.

3.2. Оказание Услуги начинается после оплаты Заказчиком автоматически сформированного счета.

3.3. Система на основании Заявки Заказчика в течение двух часов с момента подключения Услуги автоматически выстраивает базовую модель защиты.

3.4. Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в панель управления Услугой в Консоли управления Заказчика, через которую можно получить доступ к отчётам по инцидентам, статусу атаки, возможности изменения Услуги, установки автопродления Услуги, отказа от Услуги.

### 4. Оплата Услуги

4.1. Стоимость Услуги определяется согласно тарифному плану Исполнителя: <https://www.ps.kz/ddos/tab-order>.

4.2. Заказчик осуществляет предоплату очередного периода предоставления Услуги до его начала, в ином случае предоставление Услуги приостанавливается (отключается доступ к Услуге).

4.3. В случае отказа Заказчика от Услуги до истечения оплаченного периода, Услуга остается подключенной до конца оплаченного периода, и будет отключена по его завершению. Возврат Заказчику денежных средств в этом случае не производится.

4.4 В случае наличия запроса Заказчика на отключение Услуги до истечения оплаченного периода, Исполнитель осуществляет возврат оставшейся суммы денежных средств за неиспользованный период в виде бонусов на Баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика. При этом расчет осуществляется по формуле:

$((\text{Стоимость Услуги} \times 40\%) / \text{общее количество дней за выбранный период платежа}) \times \text{количество оставшихся дней}$ .

### 5. Уровень оказания Услуги

Гарантированная доступность (без учета плановых работ)	99,8% в год (не более 18 часов простоя)
---	---

5.1. Виды работ:

- **плановые работы** — регламентные организационные и технические мероприятия Исполнителя по мониторингу, настройке и обновлению IT-инфраструктуры;
- **внеплановые работы** — экстренные организационные и технические мероприятия Исполнителя нерегламентированной продолжительности с целью устранения сбоев и неполадок в IT-инфраструктуре.

Работы	Уведомления	Время проведения
Плановые	не менее, чем за 48 часов до начала работ	в часы наименьшей нагрузки (с 00:30 до 06:30 GMT+5)
Внеплановые	по факту	в любое время суток, по необходимости

5.2. Во всех случаях Исполнитель будет стремиться к максимально быстрой реакции на обращения Заказчика. При проведении работ по обращениям Исполнитель руководствуется следующей системой приоритетов:

Приоритет	Критичность	Время реагирования (часы)	Время разрешения (часы)	Период обслуживания
Высокий	Периодические прерывания в предоставлении основных услуг, значительное ухудшение показателей их качества, отказ элементов IT-инфраструктуры	1	8	круглосуточно, 7 дней в неделю
Средний	Неполадки, не приводящие к полному прерыванию предоставления основных услуг, но влияющие на показатели их качества.	2	24	круглосуточно, 7 дней в неделю
Низкий	Неполадки, обращения, связанные с предоставлением технической и иной информации	4	72	в будние дни с 10:00 до 19:00

**Время реагирования** — период времени от фиксации обращения Заказчика (время создания обращения в Консоли управления или Тикет-системе), до момента, когда Исполнитель обязан начать процедуры и действия, необходимые для восстановления функционирования и/или разрешения проблем.

**Время разрешения** — время, за которое Исполнитель должен предоставить временное или постоянное решение проблемы, необходимое для восстановления нормального функционирования (начиная от времени создания обращения).

Время разрешения указывается без учета времени, затраченного на взаимодействие с Заказчиком в части уточнения, получения информации в обращении, ожидания ответа или действий Заказчика.

Обращение Заказчика автоматически регистрируется средствами Тикет-системы: фиксируется время поступления и присваивается номер.

Уведомление о регистрации обращения Заказчика отправляется на электронную почту уполномоченного представителя Заказчика. По номеру регистрации обращения Заказчику доступна в Консоли управления функция отслеживания статуса своего обращения.

Работоспособность сервисов в рамках Услуги обеспечивается следующими способами:

- путем консультирования по телефону Заказчика;
- с помощью функционала Консоли управления через Тикет-систему.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно путем обращения Заказчика через Консоль управления и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе.

Консультационная, информационная поддержка обеспечивается путем обращения Заказчика по телефону, через Консоль управления, и обработкой Исполнителем обращения в Тикет-системе, в соответствии с контактами Заказчика и временными рамками, предусмотренными <https://www.ps.kz/company/contacts>.

## 6. Особые условия

### 6.1. Заказчик обязан:

6.1.1. предупредить Исполнителя об имеющейся, на момент оформления заказа Услуги, атаке на предоставляемый к защите IP-адрес;

6.1.2. предоставлять Исполнителю корректные, казахстанские IP-адреса.

6.2. При использовании Услуги для осуществления деятельности, подлежащей в соответствии с законодательством РК сертификации и лицензированию, Заказчик должен иметь соответствующие лицензии, сертификаты и иные разрешительные документы.

### 6.3. Исполнитель гарантирует:

- 6.3.1. оказание Услуги в соответствии с ее техническими характеристиками и параметрами, установленными в настоящем Соглашении и Заявке Заказчика;
- 6.3.2. работу системы защиты в штатном режиме, включая мониторинг и автоматическую фильтрацию трафика в соответствии с установленными профилями защиты;
- 6.3.3. оперативное уведомление Заказчика о выявленных атаках, путём предоставления отчёта в Консоли управления Заказчика;
- 6.3.4. соблюдение конфиденциальности информации, передаваемой в рамках оказания Услуги.

### 6.4. Исполнитель не гарантирует:

- 6.4.1. обеспечение эффективной защиты IP-адреса, предоставленного к защите в процессе осуществления атаки на него, так как осуществление настройки модели защиты предусмотрено только в период стандартной работы сервиса Заказчика;
- 6.4.2. полное исключение рисков кратковременной потери доступности сервиса Заказчика по причине ранее неизвестных атак.

## 7. Условия компенсации

- 7.1. Вопросы недоступности Услуги по вине Исполнителя на основании соответствующего обращения Заказчика в Тикет-системе разрешаются в индивидуальном порядке путем переговоров сторон.
- 7.2. Если Исполнитель располагает собственными данными о времени простоя, он вправе использовать эти данные. Разногласия о времени простоя разрешаются путем переговоров сторон.
- 7.3. Компенсируется каждый час простоя в размере 1% от суммы ежемесячного платежа Заказчика за Услугу:

- **стоимость Услуги в месяц / 100 × количество часов**

при этом общая сумма компенсации не может превышать 100% стоимости Услуги в месяц. Компенсация начисляется на баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика в виде бонусов.

7.4. Если в результате длительной недоступности Услуги Заказчик понес ущерб, превышающий сумму компенсации, определенной согласно пункту 7.3. настоящего Соглашения, он вправе подать запрос на дополнительную компенсацию с приложением подтверждающих документов. Исполнитель рассматривает запрос Заказчика в индивидуальном порядке, и в случае обоснованности запроса, вправе предложить дополнительную компенсацию на Баланс аккаунта в Консоли управления Заказчика в виде бонусов.

7.5. Не подлежит компенсации простой:

- связанный с обстоятельствами непреодолимой силы и иными обстоятельствами, произошедшими не по вине Исполнителя;
- вызванный действиями (бездействием) Заказчика;
- произошедший по причине отказа ПО, разработанного третьими лицами или являющегося собственностью (либо арендуемого) Заказчиком;
- вызванный сбоями системы сетевых служб, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения информации об обновлении DNS-записей;
- связанный с проведением плановых работ, согласно п. 5.1.